Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2006 • 2007

Québec

Régie des alcools, des courses et des jeux

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2006 2007

Québec

Cette publication a été produite par la Régie des alcools, des courses et des jeux

Pour information, veuillez vous adresser à la

560, boul. Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : 418 643-7667
Télécopieur : 418 643-5971
Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse suivante :

Dépôt légal 2007
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-50175-6 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-50176-3 (PDF)
ISSN : 1198-4139

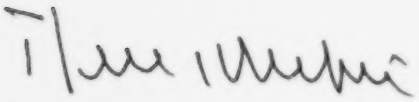
Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Sécurité publique,



Jacques P. Dupuis
Québec, octobre 2007

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2007. Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de notre *Plan stratégique 2006-2011* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Il rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

Par ailleurs, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* et les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité. À ma connaissance, cette information est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

Le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* témoigne de la compétence dont a fait preuve le personnel de la Régie lors de la réalisation de ses mandats et de son souci constant d'offrir des services de qualité à notre clientèle. Je profite de l'occasion pour le remercier de son engagement et de son dévouement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Me Denis Racicot
Québec, juin 2007

Monsieur Denis Racicot
Président de la Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2007. Cet examen n'a pas porté sur les résultats présentés à la section 3.2. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions sur l'information examinée.

À la suite de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du rapport et nous n'avons pas relevé d'écarts entre cette information et celle dont il est fait état dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes
du ministère de la Sécurité publique,

Normand Henri

Québec, juin 2007

La mission 11
Les domaines d'activité et les leviers d'intervention 11
Les clients et les partenaires 12
La structure organisationnelle 12
La Régie en chiffres 13

Les faits saillants 15
Les résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* 15
Les résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 25

Les ressources humaines 31
Les ressources financières 32

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 35
L'application de la politique linguistique 36
Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* 36
L'embauche et la représentativité 37

Les statistiques 40
L'organigramme au 31 mars 2007 42
Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* 43
Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie des alcools, des courses et des jeux 44

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie). La reddition de comptes porte également sur le respect des engagements relatifs aux normes de prestation de services aux citoyens ainsi que sur les résultats obtenus au regard des orientations et des priorités du programme d'action gouvernemental *Briller parmi les meilleurs* et du *Plan de modernisation de l'État 2004-2007*.

Le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de la Régie a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2007. Il couvre la période du 1er avril 2006 au 31 mars 2007.

La première partie présente la mission, les domaines d'activité et leviers d'intervention, les clients et partenaires ainsi que l'organisation interne de la Régie.

La deuxième partie est consacrée aux faits saillants de l'exercice 2006-2007 et à la présentation des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie. Lorsqu'ils sont disponibles, les résultats des exercices précédents sont présentés à des fins comparatives.

La troisième partie présente l'information relative à l'utilisation des ressources humaines et financières ainsi que les résultats de certains indicateurs de gestion.

La quatrième partie rend compte des interventions de la Régie quant aux exigences législatives et gouvernementales, notamment quant à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi qu'à l'accès à l'égalité en emploi.

Enfin, l'annexe 1 fait état de statistiques relatives aux activités. L'annexe 2 présente l'organigramme de la Régie au 31 mars 2007. Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* est présenté à l'annexe 3. Finalement, on trouve à l'annexe 4 le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie.

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux est de :

La Régie se veut une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

le service ou la vente de boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;

la fabrication, la distribution et l'entreposage de boissons alcooliques par les titulaires de permis;

les courses de chevaux, l'élevage des chevaux et leur entraînement, de même que l'exploitation de salles de paris où sont retransmises les courses de chevaux;

les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels, mieux connus sous les appellations de *boxe, kick boxing* et *boxe mixte*;

le jeu, sous différentes formes, notamment le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;

les casinos d'État, pour l'embauche du personnel, les contrats des fournisseurs et le contrôle de la fréquence de vérification des appareils de jeux que l'on y retrouve.

Pour assumer ses fonctions, la Régie dispose des leviers d'intervention suivants :

le pouvoir de soumettre, pour adoption par le gouvernement, des règlements selon les paramètres déterminés par les lois sectorielles ainsi que le pouvoir de soumettre, pour approbation par le gouvernement, des règles sectorielles adoptées par la Régie;

des pouvoirs administratifs tels que : procéder à des consultations, émettre des avis relatifs aux impacts sociaux, élaborer des politiques et des directives, enquêter, inspecter et percevoir des droits;

une fonction décisionnelle à l'égard de sa clientèle, soit le pouvoir de délivrer les permis, les licences et les autorisations nécessaires à l'exercice des privilèges conférés et, en cas de manquement au respect des règles préétablies, de les suspendre, de les révoquer ou d'imposer d'autres mesures. À cet égard, la Régie est assujettie, comme tout tribunal administratif, à la *Loi sur la justice administrative*.

La Régie est chargée de l'administration de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, de la *Loi sur les courses*, de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, de la *Loi sur les permis d'alcool*, du chapitre V de la *Loi sur la sécurité dans les sports* et de la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*. Elle surveille également l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*. Le site Internet de la Régie permet d'en savoir davantage sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois et les règlements qu'elle administre.

Par ailleurs, certaines statistiques qui permettent de mieux cerner les activités de la Régie sont présentées à l'annexe 1.

1.2 LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

En raison de la diversité des secteurs d'activité sous sa responsabilité et de sa mission, la Régie a une clientèle nombreuse et diversifiée. Elle est composée entre autres :

- d'organismes de charité ou religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres;
- de propriétaires de petites et moyennes entreprises dont des restaurateurs, des hôteliers, des microbrasseurs, des producteurs artisans, des fabricants d'appareils d'amusement, des exploitants de salle de bingo et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises telles des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de dimension nationale ou internationale, principalement dans le secteur des fabricants de boissons alcooliques;
- de participants à une épreuve sportive tels que des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un combat de boxe professionnel;
- de citoyens corporatifs ou d'individus insatisfaits des conséquences de l'exploitation d'une activité encadrée par la Régie.

La Régie entretient, par ailleurs, des relations constantes avec plusieurs partenaires. Le ministère des Finances, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Sûreté du Québec et les corps de police municipaux comptent parmi ses principaux partenaires gouvernementaux.

1.3 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

En 2006-2007, la Régie a effectué un ajustement à sa structure organisationnelle. Une nouvelle entité a été créée au sein de la Direction générale des opérations. Cette entité, appelée Direction du contentieux, regroupe la Direction de l'analyse ainsi que les plaideurs et le personnel de soutien concerné de la Direction des affaires juridiques. L'organigramme au 31 mars 2007 est présenté à l'annexe 2.

Un effectif de employés réguliers, occasionnels et contractuels

Des revenus de

Un budget de

Plus de permis, licences et attestations délivrés annuellement

Près de clients rencontrés annuellement à nos bureaux à Québec et à Montréal

Un service offert, au besoin, en langues

La présente section fait état des actions et des réalisations qui ont marqué l'exercice 2006-2007.

Des travaux importants ont été réalisés depuis plusieurs années afin de solutionner les problèmes vécus par le milieu du bingo. En février 2007, la Régie a présenté au gouvernement des projets de règles et de règlement qui devraient permettre à plus d'organismes de charité ou religieux de profiter des retombées économiques de cette activité ainsi que de permettre aux organismes de présenter une offre de jeu mieux adaptée, de retenir la clientèle actuelle et d'en attirer une nouvelle.

Le *Règlement modifiant le Règlement sur les permis d'alcool* a été adopté au cours de l'exercice 2006-2007 et est entré en vigueur en décembre 2006. Ces nouvelles dispositions réglementaires ont été élaborées en fonction d'objectifs de simplification, de modernisation et d'allégement pour la délivrance et l'exploitation des permis de réunion. Plus de 30 000 permis de réunion sont émis annuellement par la Régie.

La Régie a retenu deux nouvelles approches, soit la conférence préparatoire et la médiation, qui devraient avoir pour effet de diminuer le délai de traitement des dossiers qui nécessitent au moins trois jours d'audience devant les régisseurs. Le cadre d'application de la conférence préparatoire a été adopté au cours de l'exercice 2006-2007 et sa mise en place est prévue en 2007-2008.

Dans son *Plan stratégique 2006-2011*, la Régie a retenu quatre grandes orientations qui portent sur l'adaptation du cadre législatif de certains secteurs d'activité, sur l'amélioration du fonctionnement du tribunal administratif, sur la contribution de la Régie à la priorité d'action gouvernementale en matière de lutte contre le jeu pathologique et, finalement, sur une offre de services de qualité à la clientèle.

Pour mettre en œuvre ces orientations, la Régie s'est fixé 12 objectifs assortis d'indicateurs qui permettent d'en mesurer les résultats. Pour faciliter la compréhension des résultats, une brève mise en contexte est présentée pour chaque orientation. De plus, pour tenir compte du contexte en constante évolution, une rubrique *Autres résultats* a été ajoutée aux réalisations de certains objectifs pour rendre compte de réalisations importantes de la Régie qui ne font pas l'objet d'engagements formels dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* est présenté à l'annexe 3.

Bien que plusieurs lois et règlements des secteurs des boissons alcooliques, des courses de chevaux et du bingo aient subi de nombreuses modifications au fil des ans, des révisions en profondeur sont maintenant devenues nécessaires pour dynamiser ces secteurs et répondre à l'évolution des besoins de la société. La Régie poursuit donc les travaux en ce sens, en partenariat avec les milieux concernés.

Ces révisions sont faites dans un esprit de modernisation, de clarification des obligations des titulaires de permis et de licence, de simplification des textes et, dans une certaine mesure, d'allégement réglementaire. Elles proposent des moyens pour assurer l'intégrité et le développement des milieux concernés.

L'encadrement législatif

D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.	Définition des orientations nécessaires à la rédaction du projet de loi Début d'élaboration de propositions de modifications législatives

La Régie a poursuivi ses travaux de révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques. On trouve parmi ces détaillants des titulaires de permis de bar, de brasserie, de taverne, de restaurant pour vendre et pour servir, de club, de réunion et d'épicerie. La révision amorcée au cours des précédents exercices représente une entreprise considérable et de longue haleine. Au cours de l'exercice 2006-2007, les principales orientations nécessaires à la rédaction du projet de loi ont été définies, ce qui a permis de commencer l'élaboration des propositions de modifications législatives.

En juin 2006, le gouvernement a approuvé la publication dans la *Gazette officielle du Québec* du projet de *Règlement modifiant le Règlement sur les permis d'alcool*. Ce règlement, qui modifie certaines règles régissant la délivrance et l'exploitation des permis de réunion, est entré en vigueur en décembre 2006. Le nouveau règlement prévoit qu'un événement puisse être constitué d'activités récurrentes qui seront autorisées par un seul permis de réunion. De plus, il propose l'harmonisation des événements pour lesquels un permis de réunion peut être délivré par la Régie.

Par ailleurs, ce règlement permet, entre autres, à un organisme sans but lucratif qui exploite un permis de réunion au soutien d'une activité de financement, d'en verser les profits à un autre organisme sans but lucratif ayant un établissement au Québec.

Au regard des problématiques propres au secteur des fabricants de boissons alcooliques et à la mise en marché des boissons alcooliques artisanales, la Régie collabore aux travaux entrepris par les ministères sectoriels responsables.

D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.	Travaux de révision prévus au cours des prochains exercices

Aux cours des dernières années, la Régie a réalisé certains travaux de révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux. La relance de ces travaux est prévue au cours des prochains exercices.

D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.	Propositions réglementaires soumises au gouvernement

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a terminé une large consultation sur les propositions de dispositions réglementaires présentées dans le *Document de consultation sur les propositions relatives au bingo... pour aider davantage*. Lors de cette consultation, la Régie a rencontré près de 600 représentants d'organismes titulaires de licences de bingo et de licences de gestionnaire de salle de bingo, tant privés que communautaires. Une nouvelle proposition, intégrant certaines modifications souhaitées par les organismes consultés, a été élaborée et soumise au gouvernement en février 2007.

La réglementation proposée devrait donner de meilleurs outils aux différents groupes et associations évoluant dans le domaine du bingo et permettre à plus d'organismes de charité ou religieux de profiter des retombées économiques de cette activité. De plus, une plus grande souplesse dans la gestion et l'exploitation du bingo devrait permettre aux organismes de présenter une offre de jeu mieux adaptée, de retenir la clientèle actuelle et d'en attirer une nouvelle. Cette nouvelle réglementation devrait également améliorer les contrôles et favoriser une distribution équitable des revenus générés par le bingo.

En outre, dans l'attente d'une nouvelle réglementation, le gouvernement a approuvé la décision prise par la Régie de suspendre la délivrance de licences de bingo et de licences de gestionnaire de salle de bingo durant une période de six mois, soit du 29 novembre 2006 au 28 mai 2007, et ce, pour tout le territoire du Québec, à l'exception de certaines parties de celui-ci.

La Régie entend améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et, pour ce faire, s'est fixé comme objectif d'introduire de nouvelles approches de traitement des dossiers, telles les conférences préparatoires. La mise en place de ces nouvelles façons de faire devrait permettre de réduire le délai de traitement de plusieurs dossiers tout en améliorant la qualité des services.

De nouvelles approches

D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.	Adoption du cadre d'application de la conférence préparatoire Début des travaux sur le processus de médiation

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a examiné les approches à privilégier pour améliorer le fonctionnement du tribunal administratif et ainsi contribuer à atteindre l'objectif de diminuer le délai de traitement des dossiers entendus par les régisseurs et nécessitant au moins trois jours d'audience. Deux nouvelles approches ont été retenues : la conférence préparatoire et la médiation.

Il a été convenu que la conférence préparatoire serait d'abord implantée. Elle vise à circonscrire les principaux enjeux, à amener les parties à établir des moyens pour assurer un bon déroulement de l'audience et à simplifier la preuve, plus particulièrement quant à la nécessité de la présence de témoins. Les travaux concernant le processus de médiation sont commencés.

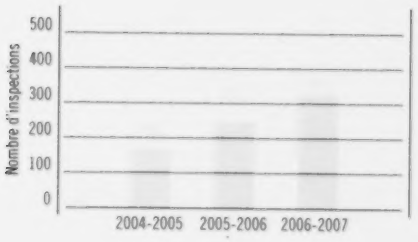
Les effets de l'implantation de ces nouvelles approches sur les délais de traitement des dossiers seront mesurés au cours du prochain exercice.

La lutte contre le jeu pathologique demeure une priorité pour le gouvernement. En concertation avec ses différents partenaires concernés, la Régie contribue activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en renforçant certaines mesures de contrôle et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour s'assurer que les sites, de même que la promotion et la publicité associées aux appareils, ne contreviennent pas à la sécurité des citoyens. De plus, en collaboration avec différents partenaires, la Régie continue d'agir en vue d'instaurer un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes.

La lutte contre les excès de jeu

D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.	327 inspections effectuées

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a poursuivi ses interventions auprès des exploitants de site d'appareils de loterie vidéo en privilégiant les dénonciations formulées par les citoyens. Ainsi, 327 inspections concernant l'exploitation d'appareils de loterie vidéo ont été effectuées en 2006-2007, ce qui représente une augmentation de plus de 32 % du nombre d'inspections par rapport à l'exercice 2005-2006.



La Régie peut, si l'intérêt public le justifie, suspendre pour la totalité ou une partie du territoire du Québec, la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo. Cette mesure est soumise à l'approbation du gouvernement.

Au cours de l'exercice 2006-2007, une mesure de suspension de la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo a été adoptée par la Régie et approuvée par le gouvernement. Cette mesure de suspension prendra fin le 2 mai 2007. Afin de permettre aux divers ministères et organismes publics d'achever leurs travaux concernant la détermination et la mise en place des mesures les plus appropriées pour minimiser les impacts sociaux des jeux de hasard et d'argent et protéger les personnes vulnérables, la Régie a décidé de reconduire cette mesure pour une autre année lors de sa séance plénière du 21 mars 2007. Cette proposition sera soumise au gouvernement pour approbation.

D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.	Mise en place d'un projet-pilote en Mauricie/Centre-du-Québec avec les différents partenaires concernés 30 joueurs inscrits au programme

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Loto-Québec, la Société des loteries vidéo du Québec, le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval et le ministère des Finances, la Régie a coordonné l'élaboration d'un projet de programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes au cours de l'exercice 2005-2006. Ce programme vise à renforcer l'aide aux joueurs qui souhaitent prendre en charge leur problème de jeu et à sensibiliser les exploitants aux difficultés que vivent ces personnes.

Un projet-pilote, échelonné sur une période de 24 mois, est en cours dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec depuis juin 2006. La gestion, le suivi ainsi que l'évaluation du projet-pilote ont été confiés à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Au 31 mars 2007, 30 joueurs étaient inscrits au programme. Le projet de mise en place du programme dans toutes les régions du Québec sera réévalué à la lumière de l'évaluation du projet-pilote, qui doit être faite au cours du printemps 2008.

La Régie mise sur le développement de nouvelles façons de faire, l'établissement de nouveaux modes de prestation de services, le renforcement de l'expertise de son personnel et l'utilisation accrue des technologies de pointe pour améliorer la qualité du service à la clientèle. L'allégement réglementaire et administratif constitue également une préoccupation.

La prestation de services

D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.	Performance à l'égard des délais de traitement par rapport aux résultats de 2005-2006 : - amélioration pour 7 catégories de permis et licence - maintien pour 3 catégories de permis et licence - performance moindre pour 3 catégories de licence

Les résultats relatifs aux délais de traitement des demandes de permis et de licence sont présentés dans le tableau qui suit.

Permis de réunion	15 jours	3	5
Permis de bar, brasserie, taverne et club	60 jours	82	91*
Permis d'épicerie	30 jours	31	48*
Permis de restaurant	60 jours	66	73*
Permis de grossiste et de détaillant de matières premières et d'équipements	60 jours	23	49*
Licence de bingo	30 jours	22	24*
Licence de bingo récréatif	30 jours	15	18
Licence de tirage	30 jours	27	26
Licence et vignette d'appareils d'amusement	30 jours	5	5
Avis de concours publicitaires	30 jours	n/d	n/d
Licence de courses et de pistes de courses			
Première demande	30 jours	30	Aucune nouvelle licence émise
Demande subséquente	7 jours	4	1
Particulier	1 jour	1	1
Licence de salle de paris hors piste	30 jours	7	1
Permis de sports de combat professionnels	2 jours	1,5	1,5

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a choisi de porter une attention spéciale au processus de délivrance des permis d'alcool dans le but d'améliorer ou de maintenir la performance à l'égard des délais de traitement. La Régie délivre plus de 65 000 permis annuellement dans ce secteur. Plusieurs mesures ont été mises en place :

- la révision en profondeur du processus de délivrance de permis de réunion, ce qui a permis de diminuer le délai de délivrance du permis de 5 à 3 jours;
- l'amélioration du suivi de l'inventaire des demandes pour assurer un meilleur contrôle des délais de traitement;
- la mise en place d'activités de contrôle de la qualité du traitement des demandes. Le contrôle de la qualité fait maintenant partie des activités courantes;
- la poursuite des rencontres personnalisées avec certains titulaires et partenaires, dont les villes de Québec et de Montréal, certaines universités et associations de gens d'affaires, afin de faciliter leurs démarches auprès de la Régie et de simplifier le processus de délivrance de permis.

D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.	63 participants aux différentes formations 63,9 jours de formation

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a organisé des sessions de formation en vue d'améliorer les connaissances du personnel et ainsi offrir un meilleur service à sa clientèle. Ces sessions de formation ont regroupé 63 participants pour un total de 63,9 jours de formation.

D'autres actions relatives à l'expertise du personnel et qui visent à améliorer le service à la clientèle ont également été posées au cours de l'exercice :

- l'élaboration d'un protocole téléphonique pour améliorer l'approche client en plus de faciliter le contrôle de la qualité de la prestation du service téléphonique. Les premières phases du protocole ont été réalisées;
- la conception de différents documents tels que des aide-mémoire et des notes d'information pour améliorer la précision et la clarté des réponses fournies à la clientèle.

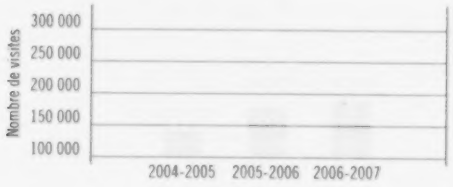
D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.	8 219 décisions accessibles sur Internet depuis janvier 2007

La mise en place d'une banque de décisions rendues par les régisseurs juridictionnels a été dictée par le souci de faciliter les recherches de la clientèle et du personnel de la Régie. À cette fin, la Régie a conclu une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) afin de mettre gratuitement à la disposition du public les décisions rendues depuis 1994 par le biais du site Jugements.qc.ca. Ce site rend également disponibles les décisions rendues par les tribunaux judiciaires et par d'autres tribunaux administratifs.

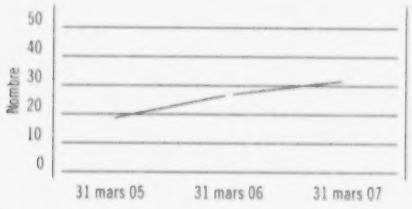
Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a déposé sur Internet 8 219 décisions rendues depuis le 1er janvier 2000. Quant aux décisions rendues entre 1994 et 1999, elles seront traitées et déposées sur le site Internet au cours des prochains exercices. De plus, toutes les décisions rendues en cours d'exercice sont maintenant accessibles dans un délai de 15 jours. Des données relatives à la consultation des décisions sur le site Internet devraient être disponibles au cours du prochain exercice.

D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.	187 010 visites sur le site Internet de la Régie Ajout de 6 formulaires et guides

De plus en plus de clients utilisent Internet pour accéder aux services de la Régie. Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent de mieux évaluer la nature et le volume des besoins de la clientèle. En 2006-2007, le site Internet de la Régie a été visité à 187 010 reprises, soit une augmentation de 11 % par rapport à l'exercice 2005-2006. Le graphique qui suit montre l'évolution de la fréquentation du site Internet de la Régie au cours des trois derniers exercices.



Par ailleurs, pour répondre aux besoins de la clientèle, des améliorations constantes sont apportées au contenu du site Internet. En 2006-2007, le site s'est enrichi de six nouveaux formulaires et guides, ce qui porte à 33 le nombre de formulaires et guides disponibles. Depuis le 1er avril 2005, le nombre a presque doublé comme le démontre le graphique qui suit.



En outre, la Régie a concrétisé sa participation à la création du portail Justice-Sécurité avec le ministère de la Justice et le ministère de la Sécurité publique en déposant son offre de services en mai 2006. De la même façon, la Régie a participé activement au développement de la phase 2 du portail gouvernemental de services aux entreprises en révisant et en améliorant le contenu informationnel. Cette phase s'adresse aux entreprises déjà en activité.

D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

Plan de gestion prévisionnel de la main-d'œuvre mis à jour

En juillet 2006, la Régie a mis à jour le *Plan de gestion prévisionnel de la main-d'œuvre* de septembre 2005, ce qui constitue la première étape de la conception d'un plan de relève de la main-d'œuvre. Les travaux en vue de doter la Régie d'un plan de relève se poursuivront au cours du prochain exercice.

L'allégement réglementaire et administratif

D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.	Données disponibles en 2007-2008

Le gouvernement a clairement manifesté sa volonté d'alléger le fardeau imposé aux entreprises par la réglementation en fixant deux cibles bien précises : limiter la croissance du volume de formalités administratives entre 2004 et 2007 et consentir un nouvel effort global de réduction de 20 % du coût des formalités administratives d'ici 2010. La Régie est concernée par l'atteinte de ces cibles.

La mesure du fardeau administratif des entreprises constitue une opération d'envergure. Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie a dressé l'inventaire des formalités réglementaires et administratives et évalué les coûts de ces formalités, selon la méthodologie proposée par le ministère du Conseil exécutif, pour les périodes du 1er avril 2004 au 31 mars 2005 et du 1er avril 2005 au 31 mars 2006. La Régie a étendu l'exercice non seulement aux formalités imposées aux entreprises, mais à celles imposées à tous ses clients. Les résultats quant au nombre de formalités imposées ainsi que les coûts associés à ces formalités pour 2006-2007 seront disponibles au cours de l'exercice 2007-2008.

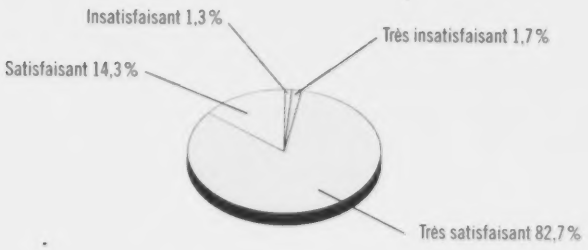
Par ailleurs, un *Plan d'action d'allégement réglementaire et administratif* couvrant la période du 1er janvier 2007 au 31 mars 2008 a été élaboré au cours de l'exercice. La mise en œuvre de ce plan a débuté et certaines actions portant notamment sur le volet de la simplification administrative sont en voie de réalisation dans les secteurs de l'alcool et des jeux. À titre d'exemple, l'inventaire des formalités du secteur des détaillants d'alcool ainsi que du secteur des jeux a été analysé et donnera lieu à certaines recommandations pour en réduire le nombre.

De plus, le *Règlement modifiant le Règlement sur les permis d'alcool*, entré en vigueur en décembre 2006, a introduit différentes mesures destinées à assouplir le régime de délivrance et d'exploitation des permis de réunion, de façon à permettre des allégements réglementaires et administratifs pour les demandeurs. Dans la foulée, le formulaire et le guide de demande de permis de réunion ont été revus dans une perspective de simplification tant pour le citoyen que pour la Régie.

D'autres mesures d'allégement sont contenues dans le projet de révision du cadre réglementaire du bingo qui a été soumis au gouvernement en février 2007.

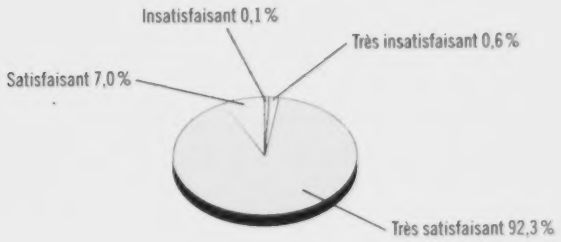
Dans la réalisation de sa mission, la Régie place le citoyen au cœur de ses préoccupations. La Régie et son personnel s'engagent à fournir des services adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle. Les engagements de la Régie à l'égard de la qualité des services qu'elle offre et, plus particulièrement, à l'égard de ses normes de prestation de services, sont contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens* révisée en mars 2006.

Pour rendre compte de ses engagements, la Régie utilise deux sources d'information : des systèmes d'information propres à certains engagements et l'analyse des cartons d'appréciation remplis par les clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. Sur les cartons d'appréciation, les clients sont appelés à se prononcer sur les quatre éléments suivants : la courtoisie du personnel, l'accessibilité aux services rendus sur place, la rapidité de réponse et, finalement, la clarté et la simplicité de l'information obtenue. En 2006-2007, la Régie a recueilli 1 601 cartons d'appréciation. Seuls les 1 567 cartons entièrement remplis ont été retenus pour la compilation des résultats. Globalement, 97,0 % des clients se disent très satisfaits ou satisfaits des services rendus par le personnel sur place à Québec et à Montréal.



Les résultats sont présentés selon l'ordre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La compilation des cartons d'appréciation démontre que 1 446 clients considèrent comme très satisfaisante la courtoisie du personnel de la Régie, 109 clients la considérant satisfaisante, 2 clients se disant insatisfaits et 10 clients très insatisfaits.

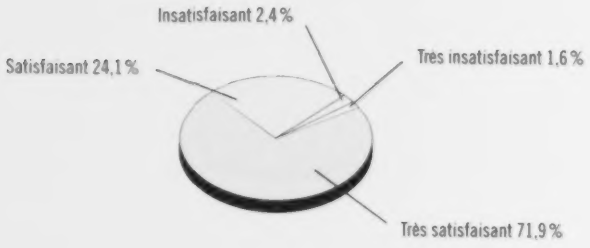


La Régie a pris des engagements très précis en ce qui concerne l'accessibilité à ses services. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau qui suit.

Système téléphonique automatisé accessible en tout temps	Réalisé	Réalisé
Délai visé de 24 heures pour retourner les messages téléphoniques laissés dans la boîte vocale du système téléphonique informatisé	n/d	n/d
Principaux formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation, guides pour remplir certains formulaires et information générale accessibles sur Internet	Réalisé (33 formulaires et guides)	Réalisé (27 formulaires et guides)
Délai visé de 48 heures pour répondre aux demandes d'information reçues par courriel	75 % (1 481 courriels) (Délai moyen de 2,2 jours)	n/d (1 387 courriels) (Délai non disponible)

Le pourcentage de 75 % obtenu quant au délai de 48 heures pour répondre aux demandes d'information reçues par courriel ne tient compte que des 1 191 courriels reçus depuis le début de juin 2006. Les données des deux premiers mois de l'exercice 2006-2007 ne sont pas disponibles.

Au-delà des engagements dont il est question plus haut, 1 127 clients ayant rempli les cartons d'appréciation estiment que l'accessibilité aux services aux bureaux à Québec et à Montréal est très satisfaisante, 378 clients la jugeant satisfaisante, 37 étant insatisfaits et 25 très insatisfaits.

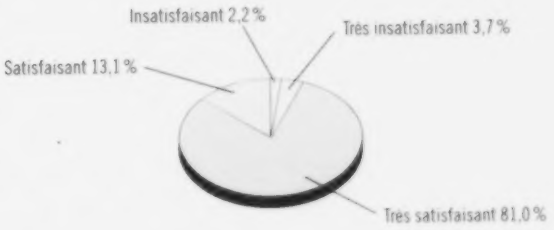


La Régie s'est engagée à respecter des délais de traitement pour la délivrance de certains permis, licences et autorisations dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les engagements pris dans les secteurs des jeux, des courses de chevaux et des sports de combat pratiqués par des professionnels ont été entièrement respectés comme le démontre le tableau présenté à l'objectif 7 de la partie concernant les résultats des objectifs du plan stratégique. Dans le secteur de l'alcool, des améliorations ont été réalisées au cours de l'exercice 2006-2007. À titre d'exemple, le délai de délivrance des permis de bar, brasserie, taverne et club est passé de 91 jours en 2005-2006 à 82 jours en 2006-2007 et se rapproche de plus en plus du délai visé de 60 jours dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

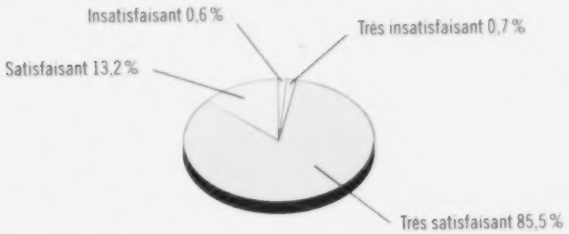
En plus des engagements sur le délai de traitement pour la délivrance de certains permis, licences et autorisations, la Régie a également pris d'autres engagements concernant la prestation de services.

Délai visé de 30 minutes pour qu'un visiteur rencontre un employé à nos bureaux	73 % (18 635 visiteurs)	91 % (20 444 visiteurs)
Respect de l'heure de convocation aux audiences devant les régisseurs	100 % (956 audiences)	100 % (1 434 audiences)
Respect du délai de 90 jours pour rendre une décision après une audience devant les régisseurs	96,5 % (Délai moyen de 16 jours)	95,5 % (Délai moyen de 18 jours)

Par ailleurs, parmi les clients qui se sont rendus aux bureaux de la Régie à Québec et à Montréal et qui ont rempli les cartons d'appréciation, 1 269 clients estiment que la rapidité de réponse du personnel de la Régie est très satisfaisante, tandis que 205 clients la jugent satisfaisante, 34 clients insatisfaisante et 59 clients très insatisfaisante.



La Régie s'est engagée à utiliser un langage simple et accessible pour communiquer avec sa clientèle. Parmi les clients qui ont obtenu des services aux bureaux à Québec et à Montréal, 1 340 clients ayant rempli les cartons d'appréciation s'estiment très satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue tandis que 206 clients la considèrent satisfaisante, 9 clients la trouvent insatisfaisante et 12 clients très insatisfaisante.



La Régie protège la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont fournis. Un comité de protection des renseignements personnels s'assure que la loi est bien comprise de l'ensemble des employés. En 2006-2007, ce comité a mis en place un registre de communication de renseignements personnels et organisé une formation portant sur les modifications apportées à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, formation qui a été suivie par 99 employés.

Des statistiques sur le traitement des demandes d'accès à l'information sont présentées à la partie 4.1 du présent rapport.

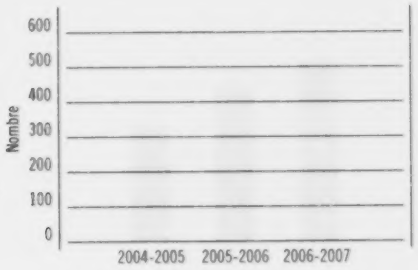
La Régie a le souci de toujours mieux servir sa clientèle. Aussi, des mesures d'amélioration ayant une incidence sur la qualité et l'accessibilité des services sont mises en place de façon continue. En plus des nombreuses mesures d'amélioration déjà mentionnées au présent rapport, la Régie a également réalisé les travaux suivants :

- la liste des employés maîtrisant d'autres langues que le français et l'anglais est mise à jour régulièrement, ce qui permet à la Régie d'offrir, au besoin, des services en neuf langues;
- le développement d'un outil pour la préparation des lettres types pour simplifier et uniformiser les communications avec la clientèle;
- des contacts directs avec les clients lors de différents événements tels que le Salon de l'Organisateur et le Salon Rest Hôte, et la tenue de séances d'information pour une clientèle ciblée;
- le début des travaux de création d'une *Foire aux questions* dans le site Internet pour informer les clients des problématiques les plus fréquentes;
- l'élaboration et la diffusion d'un dépliant qui expose les principaux produits et services offerts par la Régie;
- l'élaboration et l'adoption du plan d'action 2007-2008 qui vise à favoriser l'intégration des personnes handicapées en mettant en place des mesures afin de répondre à leurs besoins, notamment sur le plan de l'accessibilité des services.

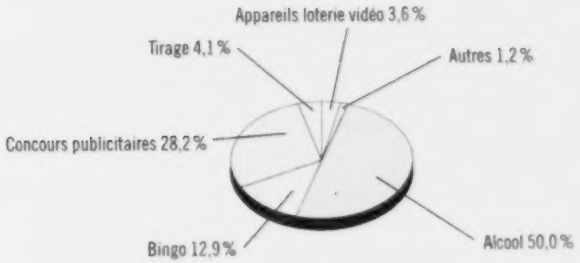
Une plainte est l'expression formelle d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions. La Régie a reçu 24 plaintes écrites et 5 plaintes verbales au cours de l'exercice 2006-2007. Les résultats qui concernent les engagements pris quant aux délais de traitement des plaintes sont présentés dans le tableau qui suit.

Délai visé de 24 heures pour l'envoi d'un accusé de réception d'une plainte écrite	75 % (24 plaintes écrites)	73 % (11 plaintes écrites)
Délai visé de traitement des plaintes de 25 jours ouvrables	100 % (délai de traitement moyen de 8 jours)	91 % (délai de traitement moyen de 11 jours)

Par ailleurs, il arrive que des tiers communiquent avec la Régie pour dénoncer la façon d'exploiter un permis ou une licence. En 2006-2007, 528 dénonciations ont été reçues. Le graphique qui suit montre la progression du nombre de dénonciations reçues au cours des trois derniers exercices.



Ces dénonciations ont été acheminées aux services compétents pour être traitées. Le délai de traitement d'une dénonciation varie selon la nature de celle-ci. La répartition des dénonciations par secteur d'activité est illustrée dans le graphique qui suit.

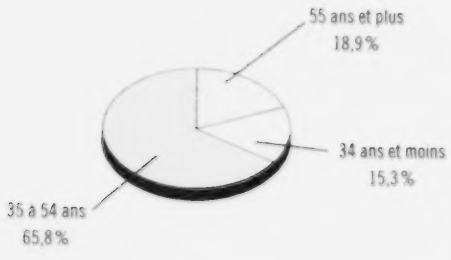


En 2006-2007, la Régie disposait d'un effectif régulier autorisé de 199 équivalents temps complet (ETC).

En fin d'exercice, la Régie comptait 51 employés occasionnels. Le programme Actions concertées pour contrer les économies souterraines (ACCES) permet de majorer l'effectif occasionnel de 24 ETC dans le contexte des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 70 contractuels dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

Le tableau et le graphique qui suivent présentent certaines statistiques relatives aux ressources humaines.

Dirigeant d'organisme	1		1	1	1
Régisseurs	16	3[1]	19	18	17
Cadres	9	–	9	9	9
Avocats et notaires	22	12	34	34	36
Professionnels	23	3	26	28	28
Personnel de bureau et techniciens	128	33	161	167	169
Contractuels			70	78	67



Le développement des ressources humaines constitue une préoccupation constante de la Régie. Pour répondre aux besoins de formation, elle offre un programme d'accueil à ses nouvelles ressources, diffuse en continu de l'information juridique et répond aux besoins particuliers exprimés. Au cours de l'année 2006, un budget de 143 557 dollars a été consacré au développement des ressources humaines, soit 1,14 % de la masse salariale.

Par ailleurs, la Régie prévoit 32 départs à la retraite entre le 1er avril 2007 et le 31 mars 2010. En 2006-2007, 8 employés ont pris leur retraite.

En 2006-2007, les revenus de la Régie ont totalisé 34,6 millions de dollars. Les dépenses de l'exercice se sont élevées à 13,4 millions de dollars, soit le budget de dépenses qui avait été octroyé à la Régie, y compris les crédits supplémentaires obtenus en cours d'année. L'excédent des revenus sur les dépenses généré durant l'exercice a été de 21,2 millions de dollars.

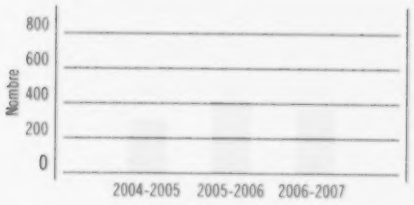
Droits et permis	34 508,0	34 426,4	33 377,6
Revenus divers	29,0	57,1	54,4
Amendes et confiscations	56,3	55,0	36,6
Rémunération			
Fonctionnement			
Transport et communication	560,0	673,5	748,6
Services professionnels	509,0	572,1	783,2
Entretien et réparations	54,7	64,9	51,3
Loyers	1 596,4	1 586,1	1 633,4
Fournitures et approvisionnement	122,0	135,8	176,7
Équipements	37,7	31,0	148,6
Autres dépenses	0,1	0,3	0,5

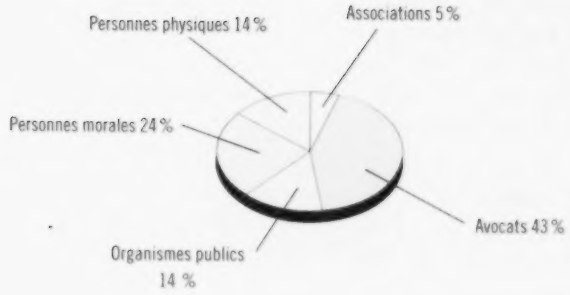
Un budget d'investissement de 2,9 millions de dollars a été octroyé à la Régie pour l'exercice 2006-2007. Toutefois, les investissements prévus pour la réforme des systèmes informatiques et pour l'aménagement des bureaux à Montréal, totalisant 2,7 millions de dollars, n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier. Par contre, ces projets d'investissement sont toujours pertinents et seront réalisés ultérieurement.

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000 afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries vidéo du Québec dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2006-2007, la Régie a obtenu un budget de trois millions de dollars afin de financer la mise en place d'activités et de mesures intensives de contrôle, notamment celles liées à l'accès aux appareils de loterie vidéo.

Rémunération			
Fonctionnement			
Transport et communication	101,6	107,3	129,6
Services professionnels	31,8	32,5	48,5
Entretien et réparations	2,6	1,6	1,4
Loyers	272,9	263,0	254,8
Fournitures et approvisionnement	37,1	34,0	27,8
Équipements	2,3	-	1,6

La Régie a reçu et traité 362 demandes d'accès à l'information durant l'exercice financier 2006-2007. L'évolution du nombre de demandes au cours des trois derniers exercices ainsi que la provenance de ces demandes pour l'exercice 2006-2007 sont présentées dans les graphiques qui suivent.





La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit un délai de 20 jours pour répondre aux demandes. Le délai moyen de traitement à la Régie a été de 13 jours en 2006-2007 alors que ce délai était de 10 jours en 2005-2006.

Des 362 demandes d'accès à l'information reçues en 2006-2007, la Régie a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 314 demandes. Le tableau qui suit présente les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs.

Réponses favorables	206	224
Réponses partiellement favorables	108	133
Demandes référées à un autre organisme public	3	2
Demandes refusées	8	5
Documents non détenus par la Régie	36	28
Autres	1	15

Par ailleurs, quatre demandes de révision des décisions de la Régie ont été soumises à la Commission d'accès à l'information.

La Régie a adopté en 2004 une politique linguistique largement inspirée de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Cette politique fait du français la langue utilisée par la Régie et son personnel dans le milieu de travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyens. Des mécanismes de révision sont en place pour assurer la qualité linguistique des documents destinés au public.

Par ailleurs, la Régie veille à la promotion de la qualité du français de façon continue grâce, entre autres, aux capsules linguistiques publiées dans le bulletin mensuel *Info-Biblio*. Il faut également souligner l'invitation lancée au personnel de la Régie à participer aux activités de la 11e Francofête, qui les conviait à *Dire le monde en français* et qui s'est déroulée du 2 au 25 mars 2007.

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté en 1999 un code d'éthique et de déontologie applicable aux régisseurs. Ce code est reproduit à l'annexe 4 du présent rapport annuel de gestion et peut être consulté sur le site Internet de la Régie.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Régie n'a reçu aucune plainte au regard du respect du *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs*. Les nouveaux régisseurs ont été sensibilisés à l'existence de ce code ainsi qu'à son application. De plus, les régisseurs ont participé à un échange portant sur le comportement éthique.

Nombre total de personnes embauchées	4	17	14	11

Effectif total (personnes)	177

L'effectif de la Régie au 31 mars 2007 était de 177 employés réguliers sur un total autorisé de 199.

L'objectif gouvernemental consiste à atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Réguliers	4	1	-	-	-	1	25.0 %
Occasionnels	17	2	-	-	-	2	11.8 %
Étudiants	14	5	-	-	-	5	35.7 %
Stagiaires	11	-	-	-	-	-	0.0 %
Total	46	8	-	-	-	8	
Taux d'embauche par groupe cible		17,4 %	-	-	-	17,4 %	

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones et des personnes handicapées.

2006-2007	25,0 %	11,8 %	35,7 %	0,0 %
2005-2006	40 0 %	0,0 %	50,0 %	50,0 %
2004-2005	0,0 %	8,3 %	27,3 %	0,0 %

L'objectif gouvernemental consiste à atteindre la cible de 9 % pour les membres des communautés culturelles et la cible de 2 % pour les personnes handicapées. Aucune cible n'a été fixée en ce qui concerne les anglophones et les autochtones.

Communautés culturelles	6	3,4 %	2	1,1 %	-	0,0 %
Autochtones	-	0,0 %	1	%	1	0,5 %
Anglophones	1	0,6 %	1	0,6 %	1	0,5 %
Personnes handicapées	7	4,0 %	5	2,8 %	5	2,6 %

Nombre de femmes embauchées	4	13	11	9	37
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2006-2007	100 %	76,5 %	78,6 %	81,8 %	80,4 %

Nombre total d'employés réguliers en place	15	8	35	56	63	177
Nombre de femmes en place	6	6	20	36	53	121
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	40,0 %	75,0 %	57,1 %	64,3 %	84,1 %	68,4 %

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

Bar, brasserie, taverne et club		
Nombre de permis en vigueur	13 084	13 080
Épicerie		
Nombre de permis en vigueur	8 305	8 378
Restaurant		
Nombre de permis en vigueur	11 174	10 912
Réunion		
Nombre de permis délivrés	31 830	30 755
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements		
Nombre de permis en vigueur	267	275
Fabricant		
Nombre de permis en vigueur	810	862
Promotion, publicité et programmes éducatifs		
Nombre d'attestations de conformité délivrées	3 352	3 676
Nombre total de licences délivrées	7 260	7 269
Nombre de licences de salle de paris en vigueur	17	19
Nombre de programmes tenus	316	330
Nombre de permis délivrés	770	744
Nombre de manifestations sportives tenues	38	43
Appareils d'amusement		
Nombre de licences délivrées	1 132	1 213
Nombre d'appareils immatriculés	20 192	21 793
Appareils de loterie vidéo		
Nombre de licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	2 898	3 102
Nombre d'appareils immatriculés	14 467	14 470
Bingo		
Nombre de licences délivrées	2 087	2 166
Nombre de licences de gestionnaire de salles délivrées	268	283
Concours publicitaires		
Nombre d'avis de tenue de concours publicitaires reçus	7 091	6 929
Tirages		
Nombre de licences délivrées	1 296	1 277

Bar, brasserie, taverne, club, épicerie et restaurant	155			7 795	7 950	9 698
Fabricant	112		1 112		1 224	1 346
Courses	315	114 774	15 749	1 662	132 500	133 866
Appareils d'amusement	378			14	392	233*
Appareils de loterie vidéo	327			8	335	259
Bingo	54				54	53
Casinos d'État	2			14 825	14 827	7 955
Concours publicitaires	4				4	2
Tirages	4				4	19

* Les données de 2005-2006 ont été modifiées pour tenir compte de la nouvelle présentation de 2006-2007.

Nombre de décisions	966	1 163	909

Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 1er avril 2006	1 587
Nouveaux rapports d'infraction reçus en 2006-2007	1 438
Rapports d'infraction traités en 2006-2007	1 592

366 décisions du tribunal de la Régie. Des suspensions de permis ont été imposées dans 250 décisions, pour un nombre moyen de jours de suspension de permis de 10,2 jours;

359 traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement, de sa cession ou d'un manquement mineur;

459 avis au titulaire lui rappelant ses obligations.

Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 31 mars 2007	1 433

* Le programme ACCES vise à contrer les économies souterraines qu'entraîne le commerce illégal des boissons alcooliques au Québec et s'inscrit dans le Plan d'action pour contrer l'évasion fiscale du gouvernement du Québec. Cette initiative, coordonnée par le ministère de la Sécurité publique, engage de nombreux partenaires dont la Régie. Le programme se fonde sur des inspections systématiques des établissements titulaires d'un permis d'alcool ainsi que sur la conduite d'enquêtes sur des réseaux de fabrication et de distribution illégales d'alcool. Le traitement des rapports policiers, faits à la suite de ces opérations menées sur le terrain, est confié à la Régie et au ministère de la Justice selon la nature de l'infraction.

M^e Denis Racicot

M^me Danie Croteau

M^me Gisèle Pagé

M. François Côté

M^me Sophie Boisvert

M^e Liane Dostie
M^e Gilles Paquet

M^e Gaston Gourde

M^e Alain Hudon, *par intérim*

M^e Alain Lavigne

M. Réjean Thériault

M^e Christine Ellefsen

M^me Andrée Fortin
M^me Carole Fréchette
M^me Isabelle Lessard
M^e Jean Provencher
M^e Richard Roy

M^e André J. Chrétien
M^e André Godin
M. Michel Gougeon
M^me Aïda Karibian
M^e Jacques Richard
M. Jean Robert
M^e Arlindo Vieira

M^me Lucie Bossé

M^me France Boies

M^e Ann Firlotte

M. Pierre Soucy

Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.

La dynamisation des secteurs d'activité

Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société

L'encadrement législatif

D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.

D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.

D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

Une justice administrative plus efficace et plus flexible

Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

De nouvelles approches

D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.

La lutte contre le jeu pathologique

Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique

La lutte contre les excès de jeu

D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.

D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

La Régie est une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

Une contribution à la modernisation de l'État

Assurer à la clientèle des services de qualité

La prestation de services

D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.

D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.

D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.

D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

L'allégement réglementaire et administratif

D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.

2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).

3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la loi ou du règlement, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.

6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.

9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

    Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

    11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

    11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

    Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activité de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;

le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;

le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;

de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;

de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;

d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la loi, au règlement ou au Code d'éthique et de déontologie, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

    Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Régie des alcools,
des courses
et des jeux

Québec